# Servicios Advantage de Agilent

Nadie trabaja con mayor eficacia para optimizar el rendimiento de su laboratorio.

## El mejor servicio disponible para sus instrumentos Agilent.

Los servicios Advantage de Agilent no sólo protegen su inversión en instrumentos Agilent, sino que le conectan a nuestra red global de expertos profesionales de servicio técnico, plenamente comprometidos con el éxito y la productividad de su laboratorio. Para que, día a día, pueda tener la tranquilidad de estar:

- optimizando el rendimiento de su laboratorio
- obteniendo resultados fiables con la máxima exactitud y sensibilidad
- asegurando el pleno cumplimiento de sus instrumentos con las normativas de la industria

**Técnicos cualificados y un diagnóstico remoto mantienen su sistema funcionando a pleno rendimiento.**

Con los técnicos de servicio mejor formados del sector y eficaz tecnología de diagnóstico remoto, Agilent resuelve más del 85% de las visitas de servicio el primer día y cuenta con una tasa de satisfacción del 98% entre clientes de todo el mundo.[1] Con Agilent ocupándose de su instrumento, usted puede concentrarse en hacer su trabajo.

## Elija el plan que más le convenga.

**Agilent Advantage Oro:** Cuando su laboratorio simplemente no puede permitirse períodos de inactividad no planificados.
Cobertura de respuesta prioritaria para laboratorios de alto rendimiento con instrumentos vitales que deben estar operativos en todo momento.

**Agilent Advantage Plata:** Si considera importante optimizar la productividad de su laboratorio.
Ideal si no requiere la respuesta prioritaria de la opción Oro pero desea una completa cobertura anual que mantenga su sistema y su laboratorio funcionando al máximo nivel.

**Agilent Advantage Bronce:** Para mantener los costes bajo control.
Un práctico modo de proteger su presupuesto frente a los costes de reparaciones sorpresa que incluye asistencia telefónica y a domicilio ilimitada junto con todas las piezas y los consumibles necesarios para devolver su sistema al estado productivo.

**Una flexible gama de servicios**

Además de los planes de servicio Agilent Advantage, ofrecemos también contratos que cubren las necesidades de mantenimiento y cualificación anual.

**Mantenimiento Preventivo (PM) Agilent**

Este contrato de mantenimiento anual es una forma asequible de reducir los fallos instrumentales en hasta un 25% y asegurar un rendimiento óptimo.

**Cualificación Operacional (OQ)**

La empresa Nº1 en cumplimiento le ofrece servicios de cualificación anual que documentan plenamente el cumplimiento normativo de su instrumento.

Our measure is your success.

# Comparativa de los planes de servicio Agilent Advantage

| | Agilent Advantage ORO | Agilent Advantage PLATA | Agilent Advantage BRONCE | Ampliación de la garantía |
|---|---|---|---|---|
| **Servicios incluidos en todos los contratos Advantage** | | | | |
| Garantía de servicio Agilent | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Prioridad de respuesta en cuanto a T&M | prioritaria | estándar | estándar | ✓ |
| Soporte telefónico para hardware | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Soporte telefónico para software | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Servicios de reparación a domicilio** | | | | |
| Visitas de reparación a domicilio ilimitadas (desplazamiento y mano de obra) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Piezas necesarias para la reparación | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Consumibles necesarios para la reparación* incluidos liners, sellos, tubos, fijaciones, lámparas y multiplicadores | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Servicios de mantenimiento** | | | | |
| Mantenimiento Preventivo anual a domicilio | ✓ | ✓ | | |
| **Diagnóstico avanzado y elaboración de informes** | | | | |
| Asesor Remoto Agilent - Asistencia** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Asesor Remoto Agilent - Informes** | ✓ | ✓ | | |
| Asesor Remoto Agilent - Alertas** | ✓ | ✓ | | |
| **Servicios de alta disponibilidad** | | | | |
| Descuento en horas de cobertura ampliada | ✓ | | | |
| **Servicios de cumplimiento (opcionales)** | | | | |
| Descuento por contratación conjunta con Cualificación Operacional (OQ) | ✓ | ✓ | | |
| Garantía de paso de la OQ | ✓ | ✓ | | |
| Descuento por contratación conjunta con Recualificación (RQ) | ✓ | ✓ | | |

*Según la política de sustitución de piezas local.

**Donde esté disponible. Requiere instalación. No se cobrarán tarifas de instalación cuando se conecte un número mínimo de sistemas.

[1] Satisfacción con los técnicos de servicio expresada en la Encuesta de satisfacción del cliente Agilent 2005.

## Obtenga el mejor precio posible con un plan de servicio multianual.

Adquirido junto con un nuevo instrumento, el plan de servicio multianual le ofrece la cobertura que necesita al mejor precio posible. Además de recibir descuentos por la cobertura de servicio multianual, estará protegido frente a futuros aumentos de precio al quedar su tarifa congelada durante el período de vigencia de su contrato.

**Para obtener información más detallada sobre los servicios y su disponibilidad, póngase en contacto con su representante local de Agilent.**

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a cambios sin previo aviso.
Agilent Technologies no se responsabiliza de los errores aquí contenidos ni de daños incidentales o consecuentes en conexión con el suministro, el rendimiento o el uso de este material.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Impreso en Holanda el 29 de febrero de 2008
5989-7986ES

### La garantía de servicio Agilent

La garantía de servicio Agilent implica que si no podemos arreglarlo se lo cambiaremos. Ninguna otra empresa ofrece este nivel de compromiso con el mantenimiento de la plena productividad de su laboratorio.

### Agilent, Nº 1 en conformidad

Tanto los usuarios como quienes toman las decisiones en los laboratorios han señalado a Agilent como su primera opción para servicios de conformidad generales de laboratorio.

### Servicios de asesor remoto de Agilent

Incluido en los planes de servicio Agilent Advantage, el Asesor Remoto Agilent monitoriza parámetros cruciales del sistema para diagnosticar y resolver problemas instrumentales de forma proactiva, y proporciona informes y notificaciones bajo demanda que mejoran adicionalmente el tiempo de actividad del instrumento y la productividad del laboratorio.

Agilent Technologies